

FIG. 1

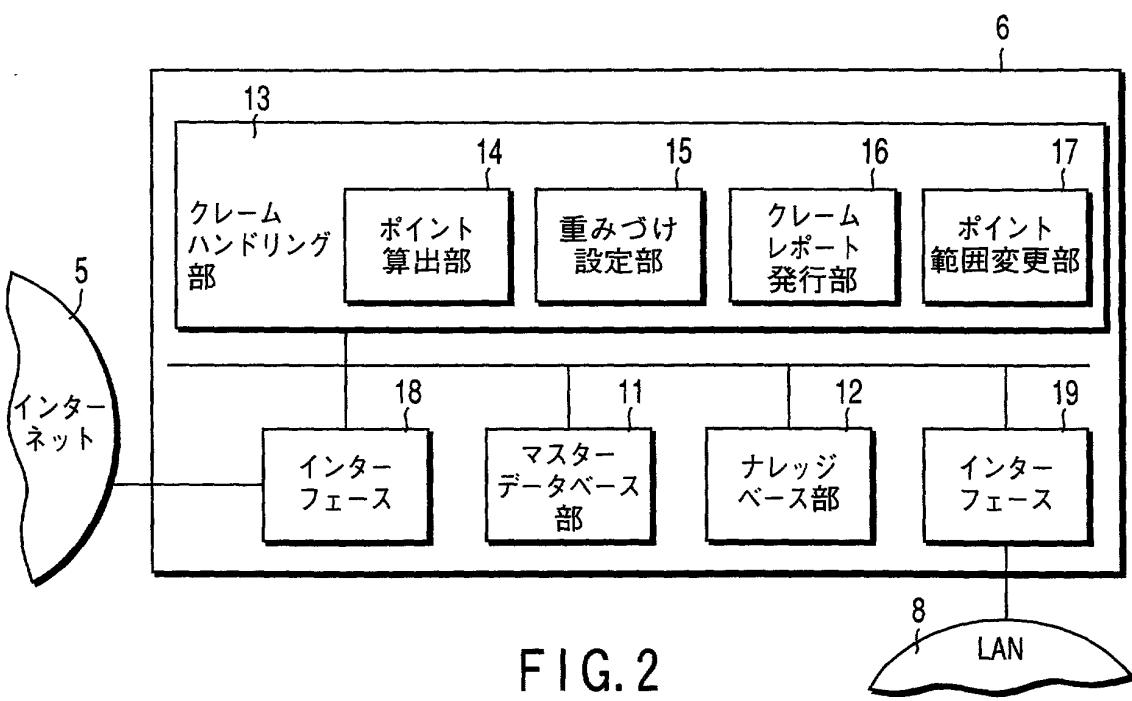


FIG. 2

21

No.	分析判断項目
1	クレームされたサービスパーツの出荷状況
2	クレームされた製品の機体市場稼働信頼性
3	クレームと同一クレームの発生状況のコールセンターへの報告状況
4	クレームと同一クレームの発生状況の保守サービス情報の同一性 問題報告状況
5	クレームと同一クレームの発生状況のセットアップレポート状況
6	クレームされた製品の製品補償費状況
7	クレームされた製品の最近1ヶ月の製品販売状況及び在庫状況
8	クレームされた製品のトータル期間の製品販売状況及び在庫状況
9	クレームに対応したファームウェア及びドライバダウンロード状況

FIG.3

22

ポイント	サービスパーツの出荷状況の 計算式から得られる値×1の範囲
1	$X_1 \leq 49$
2	$50 \leq X_1 \leq 99$
3	$100 \leq X_1 \leq 149$
4	$150 \leq X_1 \leq 199$
5	$200 \leq X_1$

FIG.4

23

ポイント	機体市場稼働信頼性情報の 計算式から得られる値×2の範囲
1	$X_2 \geq 100$
2	$99 \geq X_2 \geq 75$
3	$74 \geq X_2 \geq 50$
4	$49 \geq X_2 \geq 25$
5	$24 \geq X_2$

FIG.5

24

ポイント	コールセンターの報告状況の 計算式から得られる値×3の範囲
1	$\times 3 \leq 0.9$
2	$1 \leq \times 3 \leq 3$
3	$4 \leq \times 3 \leq 6$
4	$7 \leq \times 3 \leq 10$
5	$11 \leq \times 3$

FIG.6

25

ポイント	保守サービスの同一性問題報告状況の 計算式から得られる値×4の範囲
1	$\times 4 \leq 0.9$
2	$1 \leq \times 4 \leq 3$
3	$4 \leq \times 4 \leq 6$
4	$7 \leq \times 4 \leq 10$
5	$11 \leq \times 4$

FIG.7

26

ポイント	セットアップレポート状況の 計算式から得られる値×5の範囲
1	$\times 5 \leq 2.4$
2	$2.5 \leq \times 5 \leq 4.9$
3	$5.0 \leq \times 5 \leq 7.4$
4	$7.5 \leq \times 5 \leq 9.9$
5	$10.0 \leq \times 5$

FIG.8

27

ポイント	モデルの製品補償費状況の計算式から得られる値×6の範囲
1	$\times 6 \leq 2.4$
2	$2.5 \leq \times 6 \leq 4.9$
3	$5.0 \leq \times 6 \leq 7.4$
4	$7.5 \leq \times 6 \leq 9.9$
5	$10.0 \leq \times 6$

FIG.9

28

ポイント	モデルの製品在庫状況の計算式から得られる値×7／×8の範囲
1	$(\times 7 / \times 8) \geq 100$
2	$99 \geq (\times 7 / \times 8) \geq 75$
3	$74 \geq (\times 7 / \times 8) \geq 50$
4	$49 \geq (\times 7 / \times 8) \geq 25$
5	$24 \geq (\times 7 / \times 8)$

FIG.10

29

ポイント	クレームのクレーム対応ファームウェア及びドライバダウンロード状況の計算式から得られる値×9の範囲
1	$\times 9 \leq 24$
2	$25 \leq \times 9 \leq 49$
3	$50 \leq \times 9 \leq 74$
4	$75 \leq \times 9 \leq 99$
5	$100 \leq \times 9$

FIG.11

30  
J

No.	重みづけ設定
1	1
2	1
3	1
4	1
5	1
6	1
7	1
8	1
9	1

FIG.12

31  
J

ポイント	対応
45~31	クレームレポートの自動発行
30~16	レベル2の警告通知
15以下	レベル1の警告通知

FIG.13

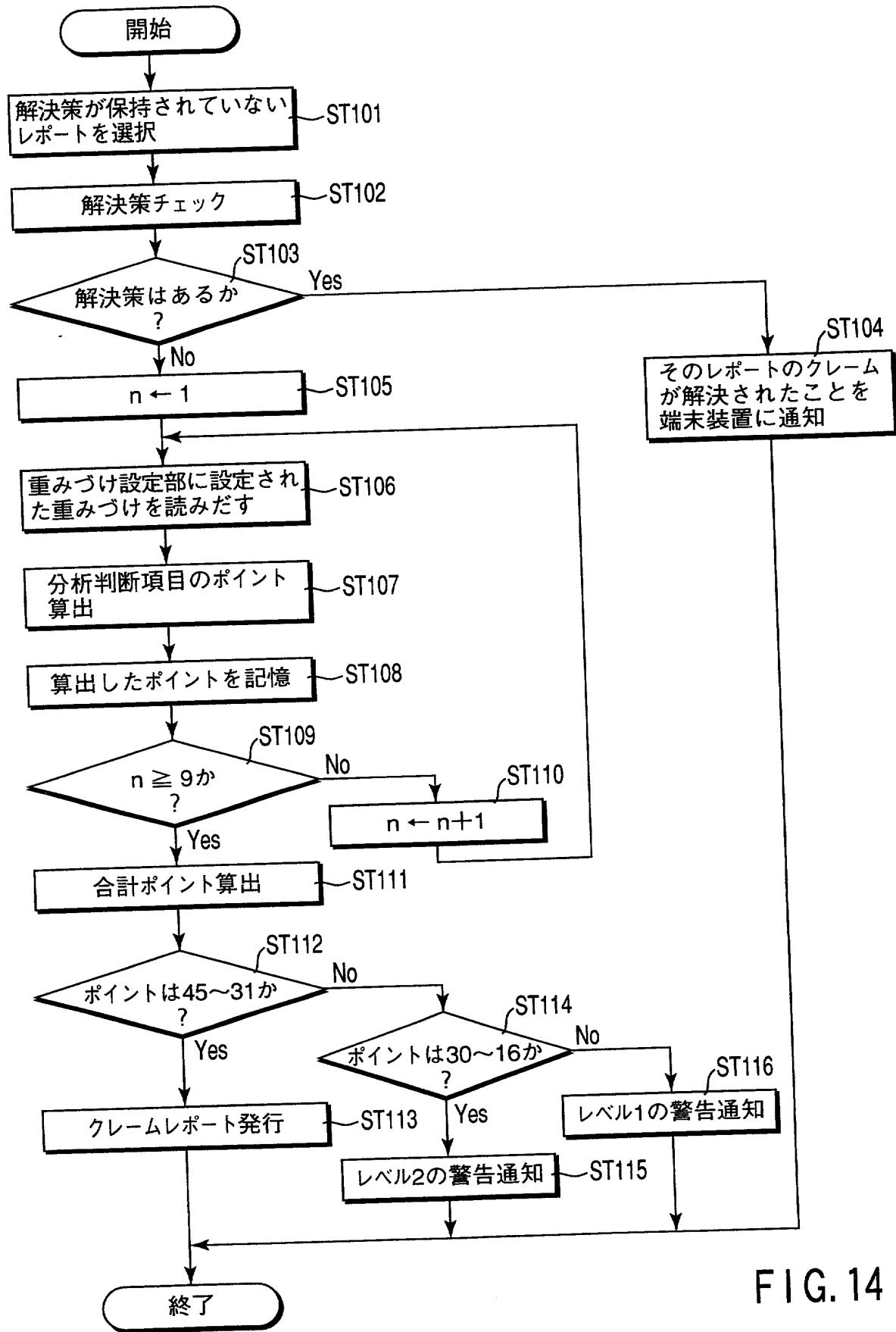


FIG. 14

## a. クレームカテゴリ

モデル[DP3580],現象コード[P05],ユニットコード[U23],  
原因コード[C02],エラーコード[E005]

## b. クレームタイトル

Paper jam under the drum due to breakage of the drum sensor  
原因 場所 原因

## c. 発生状況

障害部品番号[パーツ番号]  
現象ソフトウェア[ソフトウェアバージョン番号]  
製造ロット[製造工場および生産月を含む製造番号]  
コピーカウンタ[トータルコピーカウンタ値]

## d. クレーム詳細

障害現象,発生場所／関連ユニット,原因,応急措置

FIG. 15